

供实时发布

恒隆地产“绿宝石客户服务奖”表扬优秀前线员工

(香港, 2016年8月1日)恒隆地产今日举行2016年度“绿宝石客户服务奖”颁奖典礼, 颁发奖项予恒隆旗下物业六位前线员工, 表扬他们在顾客服务范畴的卓越表现。六位得奖员工的个案, 亦成为恒隆团队的服务典范, 鼓励公司员工追求更高的服务水平。

恒隆地产董事总经理陈南禄先生表示: “恒隆地产营运的项目都以顾客服务为重点, 在硬件上, 每样细节的考虑都以人为本, 而在服务方面, 则由同事一点一滴的细心而造成。公司推出‘绿宝石客户服务奖’, 目的就是表扬同事用心服务, 推广公司优质服务的理念。”

六位得奖员工来自香港的淘大商场、上海的港汇恒隆广场及港汇花园、沈阳的皇城恒隆广场及济南的恒隆广场, 他们分别担任不同岗位, 由技工、客服员至宾客服务主任。得奖个案包括有为救顾客的电话而拆走座厕、为客人赶送护照到机场、为老婆婆多番奔走只为让她联络得上异地亲友、因担忧年长客人而连续两次替其召救护车等。这些个案全都彰显了“绿宝石客户服务奖”提倡的“多做一点 前瞻一里”的精神。

每位得奖员工除会获颁发证书及一枚以铂金和绿宝石镶制而成的绿宝石胸针外, 更可参与为期三日两夜的“星级服务交流体验团”, 了解其他行业的顾客服务工作。

恒隆地产于2014年推出“绿宝石客户服务奖”, 旨在嘉许于顾客服务范畴表现优秀的前线员工, 强化恒隆的卓越服务品牌。恒隆管理层组成的评审委员会, 按候选个案在顾客服务的表现, 包括责任感、主动性、处理问题能力、创意及独特性, 选出得奖者。2016年, 评审委员会共收到超过240份来自香港、上海、沈阳、济南、无锡、天津及大连的项目的提名。

“绿宝石客户服务奖”作为一项员工奖励计划, 亦已先后获得多项国际殊荣, 获得业界肯定。

六位获奖员工的个案详情，请参阅附件，亦可到恒隆网站浏览有关动画短片：

港汇恒隆广场·上海技工郁荣华

<http://www.hanglung.com/en-US/promotion-video/emerald-gg-yu-ronghua>

淘大商场·香港宾客服务主任陈满根

<http://www.hanglung.com/en-US/promotion-video/emerald-amoy>

港汇花园·上海高级客服员陈微

<http://www.hanglung.com/en-US/promotion-video/emerald-gg-chen-wei>

恒隆广场·济南客服高级主任张娣

<http://www.hanglung.com/en-US/promotion-video/emerald-parc-betty-zhong>

恒隆广场·济南高级客服员张璇

<http://www.hanglung.com/en-US/promotion-video/emerald-parc-zhang-xuan>

皇城恒隆广场·沈阳客服副主任刘苗苗

<http://www.hanglung.com/en-US/promotion-video/emerald-palace>

关于恒隆地产

恒隆地产有限公司（香港联交所股份代号：00101）是香港和内地的顶级地产发展商之一，于香港上市并为恒生指数及恒生可持续发展企业指数成份股。恒隆在香港拥有庞大的投资物业组合，并在 1990 年代起逐步拓展内地市场。公司目前已成功进入上海、沈阳、济南、无锡、天津、大连、昆明及武汉的市场，旗下内地项目均以“恒隆广场”命名。随着未来进一步发展，恒隆地产正努力开创前景，矢志发展成为一家备受尊崇的全国性商业地产发展商。

* * *

传媒查询：6776 1700

张嘉颖

助理经理（集团传讯）

(852) 2879-0360

WingKWCheung@hanglung.com

张佩珊

高级主任（集团传讯）

(852) 2879-6281

SharonCheung@hanglung.com

图片说明（一）



恒隆地产董事总经理陈南禄先生（后排中）、执行董事何孝昌先生（后排右四）、评审委员会成员包括董事（租务及销售）陈家岳先生（后排左四）、助理董事（集团事务）兼可持续发展委员会主席蔡碧林女士（后排左三）、助理董事（集团传讯）关则辉先生（后排右三）、助理董事陈文博先生（后排右二）、人力资源总监潘舜雅女士（后排左二），以及高级经理（综合服务）吕庆光先生（后排右一）及 2016 年度「绿宝石客户服务奖」的得奖者合照。

图片说明（二）



2016 年度「绿宝石客户服务奖」得奖者（由左至右）：恒隆广场·济南高级客服人员张璇、港汇花园·上海高级客服人员陈微、港汇恒隆广场·上海技工郁荣华、淘大商场·香港宾客服务主任陈满根及恒隆广场·济南客服高级主任张娣，亲身出席颁奖礼接受殊荣，与嘉宾分享他们如何以「多做一点 前瞻一里」的精神，服务顾客。

附件：2016 年度「绿宝石客户服务奖」得奖个案

得奖员工	得奖个案分享
<p>一个座厕，大约重50公斤，他用了50公斤的专业及灵活，去急客所需。</p>	
<p>港汇恒隆广场·上海 技工 郁荣华</p>  <p>綠寶石客戶服務獎頒獎典禮 Emerald Award Presentation Ceremony</p> <p>恒隆地產 HANG LUNG PROPERTIES</p>	<p>郁荣华接到客服部求助，客人季小姐不慎将手机，跌落座厕后排水管与墙壁的夹缝内，无法取出。</p> <p>由于手机跌入的位置亦非常狭小，郁荣华尝试过不同方法，亦未能触及手机；如使用工具硬取，又怕弄坏手机。</p> <p>手机不断传来来电及讯息的声音，季小姐非常焦急，郁荣华于是决定拆除整个座厕，将座厕移开，终为季小姐取回手机。</p> <p>事后得知，季小姐原来同是上海市另一商业中心的驻场经理，她撰写表扬信，对港汇恒隆的员工“不嫌脏累、排除困难”、“急客户之所急”，表示高度赞扬，并致衷心谢意。</p>
<p>每个电话，每个问候，都出自他的关心及担心。</p>	
<p>淘大商场·香港 宾客服务主任 陈满根</p>  <p>綠寶石客戶服務獎頒獎典禮 Emerald Award Presentation Ceremony</p> <p>恒隆地產 HANG LUNG PROPERTIES</p>	<p>某日，86岁的关婆婆于商场内，因身体不适跌倒在地。正在当值的陈满根通知控制中心召救护车到场，但关婆婆拒绝到医院。</p> <p>陈满根知道关婆婆独居，加上见她离开时步履不稳，因此，于第二天早上再致电关婆婆。关婆婆在电话中声线柔弱，并表示身体极度不适，于是陈满根再次为婆婆召救护车。</p> <p>过了 45 分钟后，陈满根仍然感到不放心，故再致电关婆婆。她表示已经到了医院接受治疗，并非常感激陈满根的协助。</p>

得奖员工	得奖个案分享
<p>语言，可能是隔膜。但一旦建立了信任，关系都可以牢不可破。</p>	
<p>港汇花园·上海 高级客服员 陈微</p> 	<p>某日，陈微在当值时接到荷兰籍女住客致电前台求助，指其丈夫遗漏了护照在寓所，但她因要照顾家中正发烧的孩子，未能亲自把护照送到机场给丈夫。陈微赶到机场，把护照交到住客的丈夫手中，让他赶上原定航班。</p> <p>陈微回到港汇花园后，更协助女住客致电召救护车，送孩子到医院。</p> <p>住客夫妇赞扬陈微一直为他一家人提供各种协助，包括经常充当中文翻译、及关顾两名年幼孩子，令他们一家在港汇花园享受到不一样的服务。</p>
<p>「办法总比困难多。」说的总是容易，但她证明自己做得到。</p>	
<p>恒隆广场·济南 客服高级主任 张娣</p> 	<p>去年8月，张娣获委派负责与将在商场开设的苹果店，协调店铺申请外围围板的工作。配合店铺施工物料安装，苹果店的围板会影响一段行人通道的照明、人流及保安安排等事宜，要取得政府部门的审批，都需要很多斡旋及沟通的工作。</p> <p>张娣在整个过程中都努力不懈，包括与工程部及保安部商讨将照明及监控镜头移位、与租务部协调行人改道、加设指示牌，与苹果店研究尽量缩短施工期。最终经过五次与政府部门沟通，兼有关官员实地视察现场，工程获审批通过，苹果店顺利展开工程。其后苹果店亦撰写电邮，赞扬张娣及恒隆同事专业尽责。</p> <p>济南市首家苹果店亦终于在今年5月下旬在恒隆广场开业。</p>

得奖员工	得奖个案分享
香港与济南，相隔1,000里，她走了很多步，将两位相距1,000里的老人家连在一起。	
<p data-bbox="300 264 529 414">恒隆广场·济南 高级客服员 张璇</p>  <p data-bbox="280 450 539 495">綠寶石客戶服務獎頒獎典禮 Emerald Award Presentation Ceremony</p> <p data-bbox="280 517 539 551">恒隆地產 HANG LUNG PROPERTIES</p>	<p data-bbox="675 264 1406 680">某日，张璇在服务台当值时，遇到一位70多岁由香港到济南探亲的婆婆。婆婆表示，她的手机停了，联系不到亲友。张璇于是将自己的私人手机借给婆婆使用。婆婆虽然联系上亲友，但原来对方也是一位70多岁的老人家，未能到商场接她。张璇知道婆婆要到亲友的住所，于是便把乘车的路线图、巴士号码、下车地点等数据，都写在字条上，更把自己的电话号码也给了婆婆，她还为婆婆预备了乘搭公共交通所需要的零钱。</p> <p data-bbox="675 745 1406 891">临离开之际，婆婆又提出想买一张新电话卡，以便使用电话。张璇于是找同事替自己当值后，再到商场附近的店铺买电话卡，还替婆婆装好在电话。</p> <p data-bbox="675 965 1406 1003">最后，张璇成功为两位 70 多岁的婆婆连系在一起。</p>
细心，是会留意对方的需要；耐心，是会照顾对方的需要。	
<p data-bbox="268 1126 561 1272">皇城恒隆广场·沈阳 客服副主任 刘苗苗</p> 	<p data-bbox="675 1126 1406 1256">某日，商场内一名女客人跌倒并弄破了鞋子。正在当值的刘苗苗上前查问客人有否受伤、身体有否感到不适，客人都表示安好，只是鞋子破了。</p> <p data-bbox="675 1321 1406 1630">刘苗苗主动提议帮客人把鞋子送去修理，客人称要先买一双新鞋替换，刘苗苗就立即询问客人想买的鞋子类型、要求。陪同客人到鞋店后，刘苗苗继续查问客人的心水颜色，最终帮客人选中了一双心水新鞋子。客人表示，刘苗苗不但态度亲切，而且很细心，提出的建议也很实用，替她节省了不少时间。</p>